

BANKU PIEEJAMĪBA
2012.gadā veiktās aptaujas apkopojums

2010.gada 31.martā¹ stājās spēkā Apvienoto Nāciju Organizācijas konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām (turpmāk tekstā – ANO Konvencija). Likuma „Par Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām” 2. pantā noteikts, ka „*Konvencijā paredzēto saistību izpildi koordinē Labklājības ministrija. Konvencijas 33.panta 2. punktā minēto pārraudzību nodrošina Latvijas Republikas Tiesībsargs*”.

Lai noskaidrotu, kāda ir faktiskā situācija banku sektorā vides pieejamībai personām ar ilgstošiem fiziskiem, garīgiem, intelektuāliem vai maņu traucējumiem, Tiesībsargs 2012. gadā vērsās pie 26 bankām ar lūgumu sniegt informāciju, vai bankas filiāļu klientu apkalpošanas zāles ir pieejamas personām ratiņkrēslos, personām ar redzes, dzirdes traucējumiem un vai personām ar invaliditāti ir īpaša, viņu vajadzībām atbilstoša apkalpošana. Tāpat lūdza sniegt informāciju, cik bankomātu Latvijā izvietots un cik no tiem sasniedzami personām ratiņkrēslos.

Skat. saņemto atbilžu apkopojumu!



1. „**Latvijas Pasta bankas**” 2012.gada 3.marta vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/155) paskaidrots, ka bankai ir divas filiāles – klientu apkalpošanas centri. Bankas filiālēs nepieciešamo palīdzību personām ar invaliditāti sniedz iestādes darbinieki un ēkas sargs, nodrošinot īpašu, viņu vajadzībām atbilstošu apkalpošanu. Banka nav saņēmusi nevienu sūdzību no personām ar invaliditāti par tās darbību saistībā ar bankas pakalpojumu apgrūtinātu saņemšanu.



2. **Akciju sabiedrības „Baltic International Bank”** 2012. gada 12. marta vēstulē norādīts, ka bankas darbībā ievērots normatīvajos aktos un Patērētāju tiesību aizsardzības likumā noteiktais atšķirīgas attieksmes aizliegums.

Banka norāda, ka personām ar invaliditāti, kā jebkurai sabiedrības grupai, nav noteikti nekādi tiesību ierobežojumi. Bankas klientu apkalpošanas zāles ir pieejamas personām ar invaliditāti, arī personām ratiņkrēslos. Bankas darbinieki apkalpo personas ar invaliditāti atbilstoši viņu vajadzībām, tiecoties rast klientiem piemērotu individuālu apkalpošanas risinājumu.

¹ Ārlietu ministrijas 2010.gada 10.marta dienesta informācija Nr.41/174-1047 „Par Konvencijas spēkā stāšanos”: „Ārlietu ministrija informē, ka 2010.gada 31.martā Latvijas Republikā stāties spēkā 2006.gada 13.decembra Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām”. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=206558>

3. 2012.gada 16.martā saņemta akciju sabiedrības „**LTB Bank**” 2012.gada 13.marta vēstule (reģistrēta ar nr.6-8/169). Vēstulē norādīts, ka Bankai ir viena filiāle – apkalpošanas zāle. Banka norāda, ka banka specializējas nerezidentu apkalpošanā, tajā pašā laikā jebkuram klientam, kas personīgi ierodas Bankā, iestāde sniedz individuālu apkalpošanu, nodrošinot klientiem visu nepieciešamo.



4. „**Allied Irish Banks, p.l.c. Latvijas filiāle**” 2012.gada 15.marta vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/164 norāda, ka bankai nav bankomātu, tā neapkalpo fizisku un juridisku personu kontus, norēķinu un/vai kredītkartes, neveic skaidras un/vai bezskaidras naudas norēķinus pēc klienta rīkojuma un citas pilna spektra bankām raksturīgos pakalpojumus.

Bankai Latvijā ir tikai viena filiāle, kura attiecīgi novietota ēkas pirmajā stāvā, kā arī nepieciešamības gadījumā personām ar īpašām vajadzībām piedāvāta atbilstoša, klientiem nepieciešamā apkalpošana.



5. **Akciju sabiedrība „Rigensis Bank”** 2012.gada 16. marta atbildē paskaidro, ka pamatā savus klientus apkalpo attālināti, izmantojot tiešsaistes pakalpojumus. Bankas sniedz pakalpojumus saistībā ar maksājumu rīkojumu izpildi, noguldījumu operācijām un valūtas konvertācijām. Bankas telpas nepieciešamības gadījumā ir izmantojamas un sasniedzamas personām ar invaliditāti.



6. „**Danske Banka**” 2012.gada 16.marta vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/176) norādīts, ka jebkurai personai nodrošina vienlīdzīgu attieksmi, kas izpaužas kā augstas kvalitātes apkalpošana.

Personām ar īpašām vajadzībām tiek nodrošināta tieši viņu vajadzībām atbilstoša apkalpošana. Bankas iekšējās procedūras nosaka apkalpošanas standartu personām ar īpašām vajadzībām, Bankas darbinieki ir apmācīti, kā rīkoties situācijā, lai palīdzētu personai ar īpašām vajadzībām, ja tas ir nepieciešams.

Banka gatava sniegt palīdzību personām, kurām nepieciešams iekļūt Bankas klientu apkalpošanas centros, kā arī klientiem ar redzes, dzirdes un citiem traucējumiem nodrošināt normatīvajos aktos noteikto notāra un liecinieka klātbūtni. Savukārt bankomātu uzstādīšana un apkalpošana ir Bankas sadarbības partnera kompetencē, bankai nosakot tikai to lokāciju.

Atkārtoti pārbaudīts, vai bankas filiālēs iespējams iebraukt personām ar ratiņkrēsliem. Vienā no bankas filiālēm uz atbildes saņemšanas brīdi veikti uzlabojumi, lai iebraukšana ar ratiņkrēsliem kļūtu ērtāka.



7. **Akciju sabiedrība „Aktsiaselts Eesti Krediidipank Latvijas filiāle”** 2012.gada 16.marta vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/183) norādīts, ka bankas apkalpošanas centri ir pieejami ikvienam klientam, ieskaitot personas ar invaliditāti.

Visas klientu apkalpošanas zāles pieejamas arī personām ratiņkrēslos, kā arī personām ar redzes, dzirdes un citiem traucējumiem. Klientu apkalpošanas centros ir nodrošināta katra klienta atbilstoša apkalpošana, tajā skaitā personām ar īpašām vajadzībām.



8. Akciju sabiedrības „Baltikums bank”

2012.gada 21.marta vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/191) banka skaidro, ka tai ir viena klientu apkalpošanas zāle Bankas centrālajā birojā, ēkas pirmajā stāvā, tā ir ērti pieejama personām ratiņkrēslos un personām ar redzes, dzirdes un citiem traucējumiem. Visi Bankas pakalpojumi ir pieejami neatkarīgi no personas invaliditātes un katrs klients tiek apkalpots individuāli, ņemot vērā viņa prasības vai īpašās vajadzības.



9. 2012.gada 26.martā saņemta akcijas sabiedrības „SEB banka” 2012.gada 23.marta vēstule (reģistrēta ar Nr.6-8/192). Banka norāda, ka 193 no Bankas 239 bankomātiem ir pieejami personām ratiņkrēslos. Visu bankomātu pieejamību ietekmē ēku un tai piederošo teritoriju arhitektoniskās un apbūves īpatnības, ēku īpašnieku prasības pret komercplatībām un objektu izvietojumu tajās, bankomātu ražošanas standarti.

59% no klientu apkalpošanas zālēm ir pieejamas/pielāgotas klientiem ar invaliditāti. Ēku pielāgošanu ierobežo apstākļi, ka tās atrodas vēstures pieminekļos, kur ir nopietni ierobežojumi objektu pārbūvei un pielāgošanai.

Bankas iekšējie noteikumi paredz katra klienta nozīmīgumu, līdz ar to Bankas darbinieki pielāgojas klientu vajadzībām un interesēm.



10. „Nordea bank Finland Plc Latvijas filiāle”

2012.gada 23.marta vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/194) norāda, ka visos klientu apkalpošanas centros, izņemot Ventpils centru, klienti ar kustību traucējumiem var iekļūt pa galveno ieeju. Ventpils klientu apkalpošanas centrā ēkas kultūrvēsturiskā statusa dēļ klientiem iekļūšana ēkā nodrošināta caur ēkas sētas ieeju. Banka visos klientu apkalpošanas centros nodrošina klientu apkalpošanu atbilstoši katra individuālajām vajadzībām. Bankomāti novietoti atbilstoši vispārpieņemtajiem standartiem, nodrošinot brīvu piekļuvi visiem. Banka norāda, ka tiek respektētas jebkura klienta tiesības saņemt bankas pakalpojumus.



11. „Bigbank AS Latvijas filiāle”

2012.gada 27.marta vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/195) norāda, ka nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības likumā noteikto atšķirīgas attieksmes aizlieguma ievērošanu. Bankas klientu apkalpošanas zāles izvietotas tirdzniecības centros Latvijas lielākajās pilsētās un, tā kā attiecīgie tirdzniecības centri pieejami personām ar īpašām vajadzībām, tajā skaitā personām ar ratiņkrēsliem, arī klientu apkalpošanas zāles ir pieejamas. Bankas pakalpojumi

nodrošināti arī VAS Latvijas Pasts nodaļās, taču Bankas rīcībā nav informācija par pasta nodaļu pieejamību. Personas ar ratiņkrēsliem apkalpojot netiek diskriminētas.



12. „**Rietumu Banka**” 2012.gada 27. marta savā vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/198) norāda, ka Bankas īstenotā politika ir nodrošināt mūsdienīgus, augstākās kvalitātes pakalpojumus un nevainojamu servisu jebkuram bankas klientam.

Bankas klientu apkalpošanas zāle atrodas Bankas ēkā, kura ieguvusi augstākās kategorijas novērtējumu. Klientu ērtībām ir ierīkota ratiņkrēslu uzbrauktuve, bīdāmās automātiskās durvis, pieejams lifts. Klientu apkalpošana noris pie standarta augstuma galdiem. Speciāli norīkotie Bankas darbinieki nepieciešamības gadījumā ir gatavi sniegt palīdzību personām ar kustību vai redzes traucējumiem.

Bankai ir 14 bankomāti, no kuriem 13 ir brīvi pieejami personām ar ratiņkrēsliem. Bankas klientiem bez papildus maksas iespējams izmantot arī citu banku bankomātus (AS „SEB Banka” un VAS „Latvijas Hipotēku un Zemes Banka”).



13. „**ABLV Bank**” 2012.gada 27.marta vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/224) norādīts, ka klientu apkalpošana nodrošināta bankas centrālajā birojā un klientu apkalpošanas centrā. Banka norāda, ka, lai gan klientu apkalpošanas centrā nav veikti īpaši vides nodrošināšanas pasākumi, personāls nepieciešamības gadījumā ir gatavs sniegt klientiem palīdzību. Centrālajā birojā izbūvēti visi nepieciešamie pielāgojumi personu ar invaliditāti iekļūšanai ēkā, pakalpojumu saņemšanai, kā arī piekļuvei citām objektā esošajām telpām, resursiem, aprīkojumam. Personām ar redzes, dzirdes un citiem traucējumiem pašreiz nav pieejami speciāli palīgīdzekļi patstāvīgai pakalpojumu saņemšanai.



14. „**Unicredit Bank**” 2012.gada 28.marta vēstulē (reģistrēta ar nr.6-8/201). informēts, ka tai nav bankomātu un filiāļu. Klientus nodrošina ar katram individuāli piemeklētiem, augstas kvalitātes pakalpojumiem, kas tiek sniegti katram ērtāk pieejamā veidā, nepiemērojot atšķirīgu attieksmi.



LATVIJAS
BIZNESA BANKA

15. „**Latvijas Biznesa Banka**” 2012. gada 28.marta vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/205) skaidro, ka tai nav bankomātu un filiāļu. Centrālajā birojā risināti jautājumi par piekļuves atvieglošanu personām ratiņkrēslos, kā arī personām ar redzes un dzirdes traucējumiem. Turpmākajā darbībā, atverot filiāles vai izvietojot bankomātus, Banka centīsies nodrošināt sniegto pakalpojumu pieejamību un īpašu, individuālu apkalpošanu personām, kurām tas nepieciešams.



16. „Reģionālā investīciju banka”

2012.gada 29.marta vēstulē (reģistrēta ar nr.6-8/202) informē, ka savus pakalpojumus sniedz, nodrošinot

vienlīdzīgu attieksmi pret visiem Bankas klientiem, nepieļaujot diskriminācijas aizlieguma principa pārkāpumus. Bankai ir viena klientu apkalpošanas zāle, kura pieejama personām ar redzes un dzirdes traucējumiem, kā arī darbinieki ir attiecīgi apmācīti un spējīgi nodrošināt atbilstošu apkalpošanu personām ar invaliditāti. Bankas telpas atrodas nomātās telpās, kur nav iespēju veikt pārbūvi, lai nodrošinātu klientu apkalpošanas zāles pieeju personām ratiņkrēslos, bet klientu apkalpošanas zālē pastāvīgi atrodas divi apsardzes darbinieki, kuriem nepieciešamības gadījumā ar aktīvām darbībām jānodrošina personu ratiņkrēslos iekļūšana zālē. Banku tās pastāvēšanas laikā gan nav apmeklējusi neviena persona ratiņkrēslā.



17. „PrivatBank” 2012. gada 29. marta

vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/210) norāda, ka ievēro normatīvajos aktos noteikto atšķirīgas attieksmes

aizliegumu un iespēju robežās nodrošina, lai visi tās klienti tiktu atbilstoši apkalpoti un varētu pilnā mērā izmantot Bankas pakalpojumus, nepieciešamības gadījumā nodrošinot personām ar invaliditāti atbilstošu (īpašu) apkalpošanu.

Banka veic regulāras darbinieku apmācības savu klientu apkalpošanai augstākajā līmenī. Banka norāda, ka no Bankas 22 bankomātiem 16 ir sasniedzami cilvēkiem ratiņkrēslos un 13 klientu apkalpošanas zāles ir pieejamas personām ratiņkrēslos. Visas bankas filiāles pieejamas personām ar redzes un dzirdes traucējumiem, Bankas personālam nodrošinot atbilstošu nepieciešamo palīdzību. Visiem Bankas klientiem piedāvāta konta pārvaldīšana attālināti, izmantojot internetbanku, telefonbanku, mobilo banku.



18. „Latvijas Hipotēku un zemes

banka” 2012. gada 2. aprīļa vēstulē Nr.6-8/219

vēstulē norādīts, ka tā nodrošina pakalpojumu pieejamību visiem klientiem, tajā skaitā personām ar invaliditāti. No Bankas 70 bankomātiem 65 ir pieejami personām ratiņkrēslos. No 32 klientu apkalpošanas vietām personām ratiņkrēslos ir pieejamas 28. Personām ar invaliditāti tiek sniegta īpaša, viņu vajadzībām atbilstoša apkalpošana, cenšoties visiem pieejamajiem līdzekļiem nodrošināt iespēju saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par Bankas sniegtajiem pakalpojumiem., Plānojot un veicot telpu remontu vai rekonstrukciju un bankomātu uzstādīšanu Banka iespēju robežās tiecas ievērot personu ar invaliditāti vajadzības, paaugstinot klientu apkalpošanas vietu un bankomātu pieejamību.



TRASTA KOMERCBANKA

19. „Trasta Komercbanka” 2012. gada 3. aprīļa

vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/207) norādīts, ka Bankai ir divas klientu apkalpošanas zāles. Bankas klientu apkalpošanas zāles

atrodas ēku pirmajos stāvos, un tās ir pietiekami plašas, lai pa tām varētu pārvietoties personas ratiņkrēslos. Klientu apkalpošanas galdi izvietoti tā, lai pie tiem piekļūtu ar

ratiņkrēslu. Bankas filiālē Liepājā ir izbūvēts panduss iekļūšanai ēkā, Rīgā iekļūt ēkā palīdz apsargs. Rīgas klientu apkalpošanas zālē klientiem paredzētās labierīcību telpas īpaši pielāgotas personām ratiņkrēslos.



GE Money Bank

20. „**GE Money bank**” 2012. gada 4. aprīļa vēstulē (reģistrēta ar nr.6-8/217) norādīts, ka 60 no 79 bankomātiem un 21 no 39 klientu apkalpošanas centriem pieejami personām ratiņkrēslos. Arī atlikušajos klientu apkalpošanas centros bankas darbinieki nodrošina palīdzību, lai klienti tiktu atbilstoši apkalpoti. Vairums no bankas telpām tiek nomātas, tādēļ ne vienmēr Banka ir spējīga veikt attiecīgos nepieciešamos uzlabojumus telpu pieejamībai, bet, slēdzot līgumus par telpu nomu vai bankomātu izvietojumu, kā vienu no būtiskajiem faktoriem izvērtē to pieejamību personām ar īpašām vajadzībām.

Banka uzmanību pievērš bankas darbinieku apmācībām par atšķirīgas attieksmes aizliegumu, no darbiniekiem tiek prasītas maksimālas pūles un rīkošanās atbilstoši situācijai, lai nepieciešamības gadījumā sniegtu īpašu apkalpošanu personām ratiņkrēslos, personām ar redzes un dzirdes traucējumiem, kā arī visām pārējām personām ar invaliditāti.

norvikbanka

21. „**Norvik Banka**” 2012. gada 3. aprīļa vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/218) norāda, ka ir izstrādāti iekšējie noteikumi par vienādi labvēlīgu attieksmi pret visām personām neatkarīgi no tā, vai tās ir invalīdi. Bankas darbiniekiem aizliegts apieties ar vienu personu sliktāk nekā ar citu analogiskās situācijās personas invaliditātes dēļ. Aizliegta atšķirīga attieksme pret personām, kuras apmeklē Banku, un nedrīkst atteikt līguma noslēgšanu personām invaliditātes dēļ.

Bankas darbiniekiem ir pienākums sniegt visu nepieciešamo informāciju, kā arī tā pieejama jebkuram mājaslapas apmeklētājam. Banka nodrošina Bankas pakalpojumu pieejamību personām ar redzes un dzirdes traucējumiem, attiecīgi ar personām ar dzirdes, kā arī runas traucējumiem sazinoties rakstiski. Ar personām ar redzes traucējumiem saziņa tiek veikta mutiski. Banka savā mājas lapā ievietojsi informāciju par to, kuri Bankas apkalpošanas centri pieejami personām ratiņkrēslos, nodrošinot speciālu piekļūšanu (pandusi, zvana poga). Bankas darbinieki instruēti, lai sniegtu palīdzību personām iekļūt Bankas telpās. Pieeja Bankas telpām personām ratiņkrēslos nodrošināta 63 klientu apkalpošanas centros (no 80). Banka norāda, ka centri, kuri nav pieejami personām ratiņkrēslos, atrodas bankas nomātās ēkās, kurās īpašnieks nevar/nevēlas uzstādīt piekļūšanu ēkai.

**Svenska
Handelsbanken**

22. „**Svenska Handelsbanken AB Latvijas filiāle**” 2012. gada 4. aprīļa vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/209) norādīts, ka personām ratiņkrēslos iespējams piekļūt gan ēkai, kurā atrodas filiāles ofiss, gan ofisa telpās, kā arī klientu apkalpošanas zālei un pārrunu telpām. Banka katru Klientu izvērtē individuāli – sniedz klientam nepieciešamo, atbilstošo apkalpošanu nodrošinot Bankas pakalpojumu pieejamību.



Citadele

23. Akciju sabiedrības „**Citadele banka**” 2012. gada 10. aprīļa vēstule (reģistrēta ar Nr.6-8/223) norāda, ka Bankā nepārtraukti tiek veikti uzlabojumi pakalpojumu pieejamībai un ērtai izmantošana telpas tiek modernizētas, lai tās būtu pieejamas personām ar invaliditāti. No 145 Bankas bankomātiem 128 ir sasniedzami un izmantojami personām, kuras pārvietojas ratiņkrēslos. No 41 Bankas Klientu apkalpošanas centriem 31 ir pieejams personām, kuras pārvietojas ratiņkrēslos. Vairums no klientu apkalpošanas centriem, kas nav pieejami personām ratiņkrēslos, neatrodas bankas īpašumā esošās telpās. Banka norāda, ka vides uzlabošanai Banka sadarbojusies ar organizāciju „Apeirons”, kura norādījusi, kādas konkrētas lietas nepieciešams uzlabot pieejamībai cilvēkiem ar invaliditāti. Centrālajā ēkā ir ratiņkrēslu pacelāji, ēkas un liftu durvju platumi piemēroti piekļuvei ar ratiņkrēslu, ir speciālas invalīdu labierīcības, lifta pogas arī Braila rakstā.



SMP BANK

24. Akciju sabiedrības „**SMP Bank**” 2012. gada 10. aprīļa vēstule (reģistrēta ar Nr.6-8/227) norāda, ka vairums Bankas klientu apkalpošanas centri ir pieejami personām ratiņkrēslos, izņemot telpas, kur tehnisku iemeslu dēļ piekļūšanu nav iespējams nodrošināt. Bankai pakalpojumus sniedzot tikai klientiem, kurus iespējams identificēt pirms pakalpojuma sniegšanas, gadījumos, kad klientam invaliditātes dēļ nav iespējams personīgi pārstāvēt sevi, tas notiek ar pārstāvja starpniecību.



25. Akciju sabiedrības „**DNB Banka**” 2012. gada 17. aprīļa vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/236) norādīts, ka 24 no 33 Bankas klientu apkalpošanas centriem ir pieejami personām ar ratiņkrēsliem. Pie centriem uzstādītas zvanu pogas, lai klienti varētu izsaukt bankas darbinieku, ja tas nepieciešams. No Bankai piederošajiem 144 bankomātiem 137 ir pieejami personām ar ratiņkrēsliem. Bankas pakalpojumi personām ar redzes, kustību un dzirdes traucējumiem ir pieejami tādā pašā apjomā kā jebkurai personai.

Klientu apkalpošana pēc iespējas pielāgota katram klientam individuāli. Banka norāda, ka tā, komunicējot ar klientiem, izmanto vairākus par efektīviem atzītus komunikācijas veidus: darbinieks apkalpo klientu viņam ērtā veidā un vietā, nepieciešamības gadījumā atstājot savu darbavietu; klientus ar kustību, redzes vai dzirdes traucējumiem apkalpo prioritāri, ja vien klients pats pret to neiebilst; darbinieks komunicējot ir saprotošs, ļaujot klientam izmantot palīgierīces, kuras tai nepieciešamas, nesteidzinot klientu; darbinieks komunicējot runā lēni un skaidri, ļaujot klientiem, kuri to izvēlas, lasīt no lūpām; pastāvīgus klientus iespēju robežās apkalpo viens un tas pats darbinieks, veidojot klienta uzticēšanos darbiniekam; klientam ierodoties ar pavadoni, arī klienta pavadonis (dzīvnieks) parasti tiek ielaists filiāles telpās.

Banka norāda, ka tai ir ļoti nozīmīga klientu apkalpošanas kvalitāte, tādēļ banka tiek pastāvīgi pilnveidota, ievērojot klientu izteikto viedokli un ierosinājumus. Noris sadarbība ar nevalstisko organizāciju „Apeirons” par vēl efektīvāku pakalpojumu pieejamības nodrošināšanu.



26. Akciju sabiedrības „Swedbank”
2012.gada 18.maija vēstulē (reģistrēta ar Nr.6-8/311)
norādīts, ka tai Latvijā kopumā ir 395 bankomāti (315

izmaksas – 115 iekštelpās un 80 iemaksas). Banka norāda, ka visi bankomāti, kas atrodas telpās, ir sasniedzami personām ar ratiņkrēsliem. Ārpus telpām ne visi bankomāti ir pieejami personām ratiņkrēslos, pamatojoties uz to tehniskajām novietojuma problēmām. Pateicoties plašajam piedāvājumam, katrā reģionā tomēr ir bankomāti, kuri pieejami personām ar ratiņkrēsliem.

Drošības apsvērumu dēļ atsevišķu bankomātu novietošana ārpus telpām iespējama, tikai iebūvējot to ēkas konstrukcijā. Bankomātu speciāla pielāgošana visu cilvēku vajadzībām bankai sastāda nesamērīgas izmaksas.

Visos Bankas klientu apkalpošanas centros, telpas nododot ekspluatācijā, ievērojot LVS 2005 standartu ievērotas visas tajā noteiktās prasības par personām ar īpašām vajadzībām. Banka norāda, ka pie visu klientu apkalpošanas centru ieejām parasti ir kāds darbinieks, kurš gatavs palīdzēt.

Vienā no četriem klientu apkalpošanas centriem novērota salīdzinoši lielāka klientu plūsma, kuri pārvietojas ar ratiņkrēsliem un kuru apkalpošanai būtu nepieciešama darbinieku palīdzība. Bankas darbinieki palīdz gan personām ratiņkrēslos, gan personām ar citām īpašām vajadzībām, gan personām ar bērnu ratiņiem, gan jebkurā gadījumā, kad palīdzība klientam nepieciešama.

Izstrādājot Swedbank apkalpošanas centru dizainu, uzmanība pievērsta arī klientiem ar īpašām vajadzībām. Iekārtojumu veido tādu, lai tiktu nodrošināts tiešs acu kontakts darbiniekam ar klientiem ratiņkrēslos. Bankā veiktas pārrunas ar darbiniekiem, kuri ikdienā apkalpo klientus ar funkcionāliem traucējumiem, lai darbinieki sniegtu kvalitatīvus pakalpojumus jebkurai personai.

Banka sadarbojas ar Latvijas Nedzirdīgo biedrību. Atsevišķi klientu apkalpošanas centra darbinieki īpaši konsultēti dažādām situācijām personām ar invaliditāti. Papildus uzsākta dažādu samērīgu tehnoloģisko risinājumu izstrāde: tiek veidota programma bankomātos, lai tie būtu pieejami personām ar redzes traucējumiem; tiem gatavo papildu materiālus Braila rakstā.